



ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของหน่วยงาน มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 : ส่วนพัสดุ

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
	5	4	3	2	1			
ด้านที่ 1 การให้บริการ								
1. การบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	51.10	42.60	6.30	0	0	4.45	0.62	ดี
2. มีระบบหรือขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	55.30	42.60	2.10	0	0	4.53	0.55	ดีมาก
3. การให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	51.06	42.55	6.39	0	0	4.45	0.62	ดี
ด้านที่ 2 ผู้ให้บริการ								
4. ให้ข้อมูลที่ชัดเจน	44.70	46.80	8.50	0	0	4.36	0.64	ดี
5. มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบ	48.94	46.81	4.25	0	0	4.45	0.58	ดี
6. ให้บริการที่สุภาพด้วยกิริยา วาจา	53.19	46.81	0	0	0	4.53	0.50	ดีมาก
7. การแต่งกายสุภาพ	66.00	34.00	0	0	0	4.66	0.48	ดีมาก
8. ให้คำแนะนำ/ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์กับผู้มาติดต่อ	46.81	46.81	6.38	0	0	4.40	0.61	ดี
ด้านที่ 3 คุณภาพการให้บริการ								
9. การบริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	53.20	42.60	4.20	0	0	4.49	0.59	ดี
10. บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	48.90	46.80	4.30	0	0	4.45	0.58	ดี
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม(ข้อ 1-10)					4.48	0.58	ดี

ผลการดำเนินงาน :

คะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของหน่วยงาน ได้ 4.48 คะแนน (คุณภาพการให้บริการระดับดี)

หมายเหตุ :

1. มีการตอบแบบสอบถาม จำนวน 27 หน่วยงาน จำนวน 47 คน จากหน่วยงานที่ได้มีการติดต่อประสานงานจำนวน 53 หน่วยงาน
2. การตอบแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ 50.94 ของหน่วยงาน

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการของหน่วยงาน

- ควรมี Flow ที่ชัดเจน และสามารถให้ผู้รับบริการติดตามสถานะใบสั่งซื้อ และวัสดุที่ต้องการได้

เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ

คะแนน 0.01 - 1.50 หมายถึง ระดับ 1 (คุณภาพการให้บริการต้องปรับปรุงเร่งด่วน)

คะแนน 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับ 2 (คุณภาพการให้บริการต้องปรับปรุง)

คะแนน 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับ 3 (คุณภาพการให้บริการระดับพอใช้)

คะแนน 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับ 4 (คุณภาพการให้บริการระดับดี)

คะแนน 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับ 5 (คุณภาพการให้บริการระดับดีมาก)

(อ้างอิงคู่มือการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา)